

ورشة عمل: الاتيكيت وبروتوكولات التعامل مع السياح العرب والأجانب: 2024-12-4

في إطار تعزيز المهارات الاحترافية وتطوير القدرات والمهارات العملية في مجال السياحة، نظمت كلية الملكة رانيا للسياحة والتراث بالتعاون مع كلية عمون الجامعية التطبيقية ورشة عمل متخصصة بعنوان (الاتيكيت وبروتوكولات التعامل مع السياح العرب والأجانب)، تهدف الورشة الى شرح مفاهيم الاتيكيت والبروتوكولات واهميتها في تقديم الخدمات السياحية والفندقية، والى تعريف الطلبة على البروتوكولات المحلية والدولية في التعامل مع الزوار، إضافة الى تطوير مهارات التواصل وبشكل فعال، و كيفية التعامل مع الحالات الخاصة (الضيوف كبار الشخصيات، ذوي الاحتياجات الخاصة، حالات الطوارئ).

قدم الورشة الأستاذ (أشرف ياسين) مدير المركز التدريبي بكلية عمون الجامعية التطبيقية مبينا أهمية التعرف على آداب التعامل مع الزوار من مختلف الثقافات وعلى ضرورة تعزيز الانطباع الأول مما يساهم في نجاح التجربة السياحية.

الأستاذ الدكتور نايف حداد، عميد كلية الملكة رانيا للسياحة والتراث، أكد على أهمية تعلم فنون لقاء ومعاملة الضيوف اثناء فترة الزيارة، مشيراً ان اطلاع الطلاب على كيفية التعامل مع الزوار ضمن سياق الاتيكيت والبروتوكولات خاصة يعتبر عاملاً هاماً في بناء سمعة المؤسسة وضمان نجاحها، خاصة وان القطاع السياحي يعتمد بشكل أساسي على التجارب الشخصية للزوار.

هذا وقد ذكرت د. فردوس العجلوني، نائب عميد كلية الملكة رانيا للسياحة والتراث، على ان الاتيكيت في استقبال الضيوف مثل التحية والمصافحة، الابتسامة ولغة الجسد، وكيفية استخدام الألقاب بشكل مناسب، إضافة الى بروتوكولات الضيافة ومهارات التعامل مع الثقافات المختلفة، تعد من الأمور الأساسية لتحسين جودة خدمة العملاء في القطاع السياحي.

من جانبها، ذكرت د. نزمين خصاونة، رئيس قسم السياحة المستدامة، على أهمية هذه الورش التي تهدف إلى تزويد الطلبة بالمعرفة اللازمة للتعامل مع الزوار باحترافية تامة، من خلال تعليم أسس الاتيكيت والبروتوكولات المعتمدة محلياً ودولياً، بما يتماشى مع التوقعات والاحتياجات المختلفة للزوار، مما يساهم في تعزيز التجربة السياحية بشكل عام.

يُذكر أن هذه الورشة هي جزء من سلسلة من ورش العمل التي تنظمها الملكة رانيا للسياحة والتراث بهدف تزويد الطلاب بالمهارات اللازمة للمنافسة في سوق العمل المحلي والدولي.











